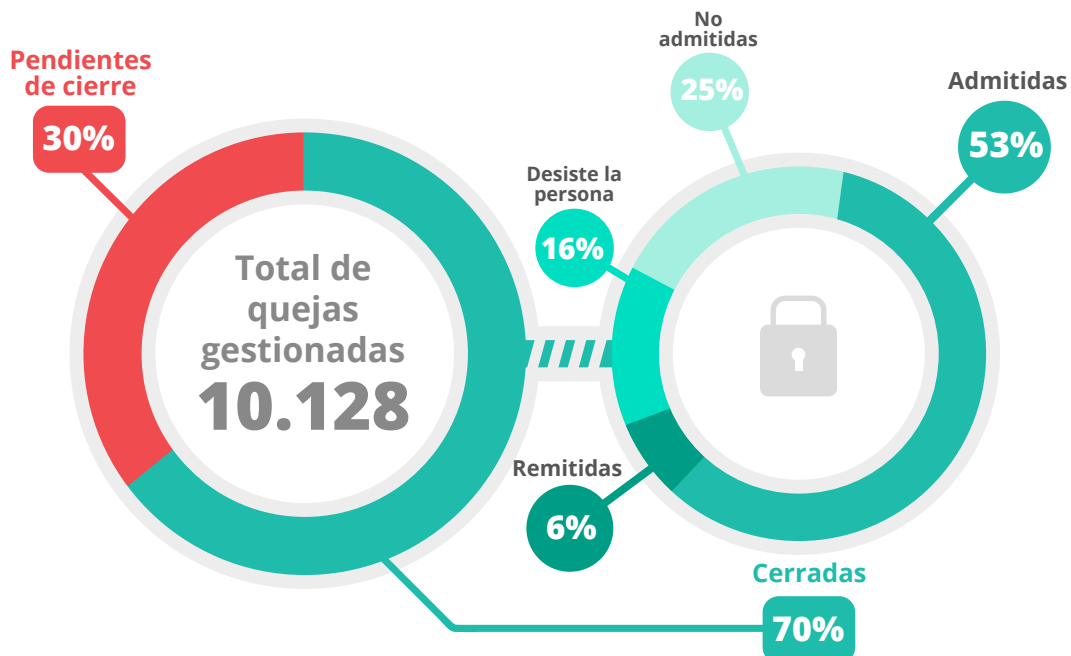


7.3. Nuestros resultados

7.3.1 La Administración acepta nuestra actuación en el 94% de los casos cerrados donde se había detectado irregularidad

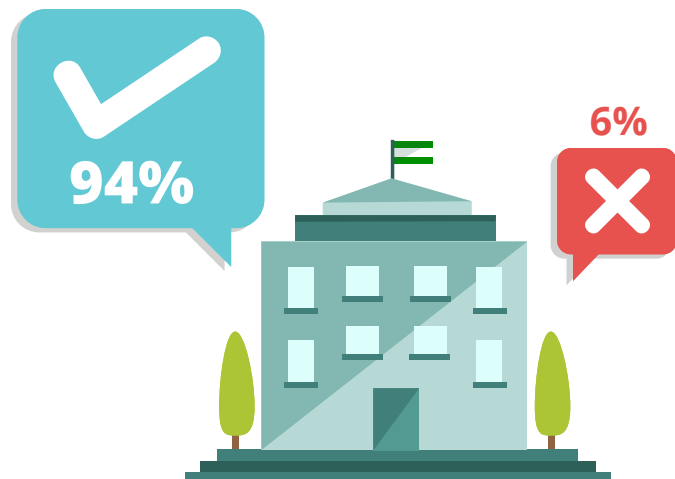
Del total de las quejas gestionadas en 2016, 7.130 expedientes se cerraron y otro 30% está pendiente. De los cerrados, 1.749 quejas fueron no admitidas por diferentes causas; en 1.164 la persona desistió de continuar el proceso y 442 quejas las remitimos a otros organismos por no ser competencia de nuestra actuación. [Ver Tabla Anexo Análisis de las causas de Cierre de las Quejas Gestionadas y Análisis de las causas de cierre por no admisión y desestimientos de las quejas gestionadas por Materias.](#)

Total de quejas gestionadas



Grado de aceptación

De los 3.775 casos admitidos a trámite y cerrados en este ejercicio, en 1.955 se ha detectado que existe irregularidad de la Administración. [Ver tabla Anexo Resumen Gestión de Quejas.](#) De ellos, en un 94% se ha aceptado nuestra actuación y hemos logrado que el asunto se haya solucionado o se encuentre en vías de solución. Solo en el 6% de los casos no se han atendido nuestras resoluciones y hemos dado cuenta de este hecho al Parlamento.



7.3.2 Resultados positivos de nuestra actividad (84%)

Nuestras actuaciones han resultado positivas en mayor o menor medida a gran parte de la ciudadanía que ha acudido a nosotros, ya fuera por la resolución de su problema, ya fuera por su asesoramiento e información de sus derechos para un correcto ejercicio. La casi totalidad de las 10.811 consultas recibidas y un 59,1% de las quejas cerradas han dado lugar a actuaciones que han reportado alguna ayuda a las cerca de 22.492 personas que se han dirigido a esta Institución. Ello, además de otros aspectos de nuestra actividad como:

· **Actuaciones presenciales de promoción y divulgación de derechos (507). De éstas, reuniones con colectivos, asociaciones, entidades del tercer sector (343)**

· **739.255 páginas visitadas en nuestras páginas web**

· **En nuestras redes sociales hemos contestado a la mayoría de las 25.743 interacciones (17.469 en Facebook y 8274 en twitter)**



7.3.3 Un 79% de colaboración de las administraciones

La principal valoración es el normal desarrollo, en la mayoría de los casos, de los cauces de colaboración de las Administraciones Públicas con el Defensor del Pueblo Andaluz en el desempeño de sus funciones, que alcanza el 79%. De las 4.577 peticiones de informe, hemos obtenido respuesta en el mayor número de los casos en la primera petición o al primer reitero; sólo hubo que recurrir a un segundo reitero en 960 casos, de los cuales 833 fueron contestados (18%), y en 127 (3%) ocasiones ha sido necesario dirigir escritos de Advertencia ante la persistencia en no enviar la información. En total, en 1.087 casos el retraso de las administraciones públicas en el cumplimiento de sus deberes de informar, retrasa o impide poder actuar ante el problema que nos hace llegar un ciudadano o ciudadana. Aunque esta cifra supone que en un 21% de los casos podemos entender una inadecuada colaboración de las administraciones en los plazos de respuesta, no renunciamos a solicitar un mayor esfuerzo por acercarnos a lo legalmente exigible.

